

スモールサービスのステキを届ける「ホームページ育て」情報誌

月刊

ホーム育ひろば

2024

9

特集

継続フォロー施策は4つの組み合わせで考える

- ・スタッフコラム
- ・ホームページ最後にじっくり見たのはいつですか？
- ・ホーム育サロンについて



継続フォロー施策は4つの組み合わせで考える

顧客フォローを行うための体制（お客様データの蓄積とカルテの記録 ※先月号参照）が整うと、次はフォローの施策を行う段階になります。

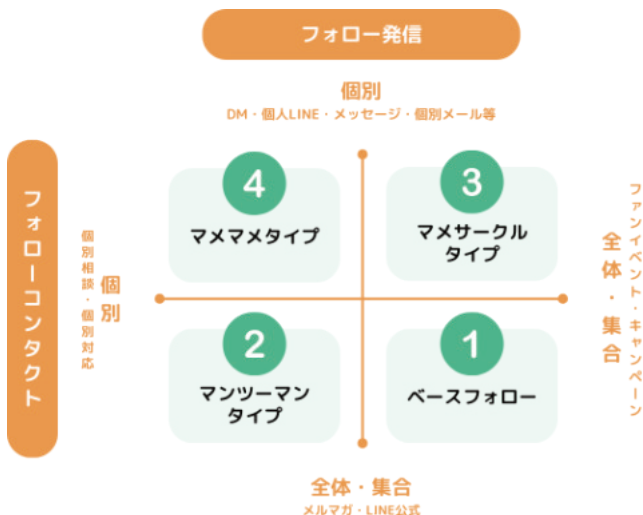
お客様のフォローを行う施策は様々ですが、スモールサービスが無理のない効果的な施策を考えるには

- ・フォロー発信
- ・フォローコンタクト

の2つの軸から考えるのがおすすめです。

■2つの軸から考える、継続フォロー施策の4つの方向性

フォロー発信（お客様へのメッセージの発信）には、全体に対するものと個別で行うものの2種類があります。そして、フォローコンタクト（メッセージの後のお客様との接触）にも、集合で行うものと個別に行うものがあります。これらを整理し、その組み合わせを考えると以下の表のような4つのフォロー施策の方向性が見えてきます。



① ベースフォロー

全体もしくは集合への発信を行い、その受け口として集合のイベント等を行うフォロー施策です。

個性がないので強い効果は望みにくいですが、全体もしくは集合でフォローを行うので手間がかかりません。最低限行いたい、フォローのペース施策です。まずはこの施策を継続的に行えるような仕組みをつくり、他のタイプのフォローに展開すると良いでしょう。

② マンツーマンタイプフォロー

全体への発信から、個別のコンタクトに誘導するフォロー施策です。イベントなどでお客様同士が交流することが望ましくない場合は「お客様全体 対 あなた」という視点でフォロー施策を組み立てます。

③ マメサークルタイプフォロー

ベースフォローが継続的に行える体制ができた後に、さらに効果を求めるために個別のお客様へのメッセージを行うのがこのパターンです。個別のお客様への手動対応によるフォローは大変ですが、ファンイベントへの集客効果は高くなります。

④ マメマメタイプフォロー

個別のお客様への発信から、個別のコンタクトへ誘導するパターンです。フォローの中では最も手がかかりますが、もっとも効果の高いフォローとなります。フォローするお客様の条件を設定し、フォローサイクルを上手に管理することが求められます。

■自分らしいフォローとは？

顧客フォロー施策の4つのタイプをご紹介しましたが、大切なのはあなたらしいフォローの仕組みをつくり継続していくことです。

- ・自分がやりやすい（自分に合っている）
 - ・自分のお客様に合っている（フォローの効果が出やすい）
- という2つの視点から、この4つの施策を検討し、優先順位を付けて実現していくと良いでしょう。



穂口 大悟 代表取締役

毎年夏には3キロくらい体重が減ってしまうのですが、今年は意識的に食べているので今のところ体重をキープできています。このまま乗り切れたらよいな～

穂口の無料面談
ご予約はこちら



Staff Column

スタッフコラム

Stripeをご利用中のユーザー様への重要なご案内

インターネットでクレジットカード決済をする際の不正利用を防ぐための新しい仕組み「3Dセキュア」が2025年3月末を目処に経済産業省によって導入が義務付けられる予定です。

本件についてStripe（クレジットカード決済サービス）では、以下の設定を行うことで対応可能となります。

①リウムスマイル！管理画面の上部紫色タブ「システム設定」-「EC決済連携設定」-「Stripe決済連携設定」の順にクリック

②Stripe決済連携設定画面の決済設定欄内のフォームタイプ：「新標準」を選択する

③画面最下部の「保存」をクリック

※すでに「新標準」となっている場合はそのままOKです。

上記は、2024年1月に既にお知らせさせていただいておりましたが、Stripeサービスをご利用中のユーザー様は、今一度ご確認いただきますようお願いいたします。

▼Stripeの3Dセキュア対応の手順

https://riumsmile.jp/contents_7267.html



藤田 憲一 取締役技術責任者

ミシュランガイド掲載のお店でうどんを食べたんですが超ツルツルでした。

スマホ用のヘッドライン画像を設定してみましょう

パソコン用に設定されたヘッドライン画像が、パソコンではかなり大きな印象なのにスマホでは小さく感じたりしませんか？スマホでは画面の横幅に合わせて自動縮小されて表示されるため、文字が見づらかったり他の画像の方が大きく、印象が弱くなってしまうかと思います。

リウムスマイル！ではスマホ用に別の画像を設定するだけで、パソコンでは現在の設定のまま、スマホでは別の画像をヘッドライン画像として表示することができるようになっています。最近はホームページをスマホで見る方も多いため、お店の看板の役割をしているヘッドライン画像、ぜひスマホ版も設定してみてくださいね！

パソコン用では横長のヘッドライン画像ですが、スマホ用で設定する場合は新たに縦長や正方形の画像をご用意していただくと良いかと思います。

設定箇所は、パソコン用のヘッドライン画像のすぐ下です。[↓スマホ版詳細設定項目を表示]をクリックし、パソコン用と同じように画像を設定してみてください。

もちろん、5枚切り替えそれぞれにスマホ用の画像を設定可能です。パソコンで設定している分の、それに対応するスマホ用の画像を設定していただかないと、一部のみパソコン用の画像が表示されますので、ご注意ください。

リウムスマイル！では、オリジナルのヘッドライン画像を作成するサービスもごございますので、参考にいただければ幸いです。

▼画像作成サービス

https://riumsmile.jp/webformsol_43.html



のーちゃん お客様サポート

天神祭りを無事に乗り越え、もう夏が終わった気分です。

メールの迷惑メール（スパムメール）対策も！

先月はWEBフォームのスパム対策をご紹介しましたが、今回はメールの迷惑メール（スパムメール）対策をご紹介します。

リウムスマイル！では様々な条件でメールフィルターを作成できますので、こちらを使って自動で迷惑メールを削除処理することも可能です。

設定方法についてはマニュアルがありますので、こちら参考にして設定してみてくださいね。

▼迷惑メールなどを自動処理する

https://riumsmile.jp/contents_965.html



じゃすみん WEBデザイナー

最近は暑すぎて冷房つけっぱなしにしています。

pick up

ホームページ最後にじっくり見たのはいつですか？

ホームページって、ネットの上のあなたの分身。しかし、お商売しているとアッ！という間に時間が経つ。頑張って作ったホームページも、どんどん「今の自分」と離れていきます。なので、定期的にホームページを見る、ことが大切。ということで、来週のどこかに45分だけでも自分の時間を確保して、自分のホームページをじっくりみてみましょう。



ホームページチェックのポイント

✓ 間違っているところ

なんか間違いはない？もうやってないメニューない？名前変わっているところ、終わったイベント、辞めた社員、とかホームページに残ってない？

✓ モヤッとするとところ

もうこの感じじゃないんだよね〜ってところはチェック。今の思いにアップデートせねばならん。

✓ 申し込みとか、ごちゃってるところ

申し込みがうまいことできない箇所とかなんかややこしくなっているところは無い？これ、システムの的に解決できることが多い。

こんな感じで見直して修正点をリストアップして、ホームページを「今」にしましょう。



自分じゃこわしちゃうそうで怖い...という方はチョイ聞き会に来てください。

[URL] https://riumsmile.jp/calendar_11.html

一人じゃとどこを修正するのわからん〜という方は穂口の無料面談で、問題を整理しましょう。

[URL] https://riumsmile.jp/calendar_16.html

ホーム育気づきサロンセミナー

9月20日（金） | 20時～ | オンライン

お客様をファンにする・ 顧客フォローの仕組みづくり



スモールサービスにおける重要性から、どのようなフォローの仕組みづくりを行えばよいのか4つのフォロータイプ別に考えたいと思います。

※上記セミナーは「ホーム育気づきサロン」ユーザー限定です

経営実践会

10月2日（水） | 16時～18時

継続フォローの全体計画 作成ワークショップ



フォロー施策の4つの要素を組み合わせ、自分らしい顧客フォローの仕組みづくりの計画を作りましょう。

※上記セミナーは「ホーム育気づきサロン」ユーザー限定です

自分らしいお商売をつくり育てるための気づきの環境

ホーム育気づきサロン

セラピスト・ヒーラー・占い師・カウンセラー・講師・コンサルタント・士業...
スモールサービス起業家のための経営力・人間力アップの理屈と実践法が学べる

ホーム育気づきサロンとは

『売り込まないネット集客の極意』『あなただけのオンラインワンメニューのつくり方』の著者で、リウムスマイル！代表の穂口が、スモールサービス起業家のための自分らしいお商売をつくり育てる「理屈」と「実践」の気づきを常に提供するサロンです。

ホーム育気づきサロンは、リウムスマイル！ユーザーさん以外も参加できます。ぜひお気軽にご参加くださいね！



ホーム育気づきサロンの内容

- 1 毎月1回 穂口によるスモールサービス経営セミナー
- 2 毎月1回 経営実践会
- 3 隔月開催 りうまー先生特別講座
- 4 年4回 起業家の教養講座「れきしのとびら」
- 5 穂口に無料相談
- 6 すべての過去動画が見放題

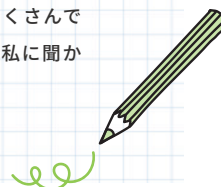


起業家なら
いつも
気づきを！

Report

7月19日開催「集客イベントの企画・告知・開催のすべて」

スモールサービスにおいてめっちゃめっちゃ強力な集客手法である「イベント」。このイベント開催の企画から準備、告知、開催フォローまでのすべてのやることやコツをババーッと解説しました。終了後のシェア会では、参加者さんのこれまでのイベントを振り返って反省点がたくさんでてさながら反省会のように（笑）「今日出てきた失敗例を全部経験しました。1年前の私に聞かせたかった」という声もでした。



ホーム育気づきサロンへのお申し込みはQRコードから！

30日3,300円（自動更新）で会員限定動画が見放題！今すぐ登録！

自分のペースでお気軽に入会・退会してください。もちろん出戻りさんも大歓迎！

ゆる〜く学んでいただければ嬉しいです。



ONLINE SEMINAR

無料オンラインセミナー

＼分からないことが無料で聞ける！／

ちょい聞き質問会

リウムメンバーに直接操作やシステムの応用について質問できる1時間のゆるい質問会です。「ここおかしくなったから、治し方教えて」「この機能ってどうやって使うの？」など、ちょっとした疑問を質問していただけます。いろんな方の質問からひらめきやヒントが得られるかも！？お気軽にご参加ください！

9.2

10:00~11:00

9.10

14:00~15:00

9.12

14:00~15:00

9.18

16:00~17:00

9.20

10:00~11:00

9.30

16:00~17:00

＼リウムスマイル！の使い方をイチから学べる！／

リウムスマイル！基本操作講習会

「リウムスマイル！を始めたばかりで、何もわからない！」「結構前からやってるけど、基礎的なことが知りたい！」そんな方のために、リウムスマイル！の基本の『キ』をお伝えする講習会です。基本的な使い方や便利な機能をご紹介しますだけでなく、ご不明な点やお困りごとを解決するお手伝いもいたします。リウムスマイル！をより活用し、あなたの「ステキ」を最大限に引き出すための第一歩を踏み出しましょう！

9.3

10:00~11:00

9.11

14:00~15:00

9.19

16:00~17:00

＼お客様とファンをつくるメルマガフォロー／

メルマガスタート講習会

リウムスマイル！のメール・メルマガ（顧客絞り込みメール）機能は、携帯やパソコンのメールに様々な条件でメールを配信することができます。サロンやスクールなどで、特定の条件に該当するお客様にのみメールを送りたい場合や、会員限定にお知らせ・キャンペーンなどを配信したい時にとても便利で、まだ未活用の方は是非使ってみて欲しい機能の一つです。メルマガを始めてみたいけど、躊躇っている方はぜひ一歩踏み出してみてください！

9.5

14:00~15:00

9.13

16:00~17:00

9.30

10:00~11:00

＼お客様とのやりとりをまとめ「関係」を強化する／

顧客管理スタート講習会

リウムスマイル！の顧客管理機能は、ホームページや予約管理と完全に連動しており、ご予約やお問い合わせ、メールのやり取りなどの日常業務を行うだけで、お客様とのやり取りが自動的に顧客名簿に記録されます。手間をかけずに履歴を残すことで、お一人お一人に合わせたサービスやきめ細やかなフォローに繋がります。このセミナーでは、リウムスマイル！の顧客管理機能の活用方法や実践的なアイデアをご提供します。

9.11

10:00~11:00

9.19

14:00~15:00

9.27

16:00~17:00

セミナー申込について

リウムスマイル！ホームページのカレンダー、または右隣のQRコードよりお申し込みください。
URL：https://riumsmile.jp/calendar_11.html

セミナーは無料ビデオ会議ツール「Zoom」を使って行います。（セミナー担当者：のーちゃん）

※ご参加多数の際はお一人のご質問時間が少なくなりますので、すべてのご質問にお答えできないこともございます。

※ご質問事項が多いなど、マンツーマンでしっかりサポートをご希望の場合は、有料のパーソナルサポートの活用をご検討ください。

お申し込み

